

La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Huánuco, año 2017**The quality of the administrative service influences the satisfaction of the students of the graduate school, UNHEVAL - Huánuco, year 2017**Edver Accilio-Tucto^{1,2,*}**Resumen**

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017. El tipo de investigación fue aplicada. El diseño de investigación fue no experimental. La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 1082 estudiantes de la Escuela de Posgrado – UNHEVAL del año 2017. La muestra del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 284 alumnos de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017. Los resultados llegados en el presente trabajo de investigación fue demuestran que la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017, Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica. La prueba de significación realizada bajo Estadístico F y Probabilidad (estadístico F), muestra que las variables son significativas individualmente y en conjunto también lo son. Los valores son respectivamente 163.685 y 0.00, que permiten rechazar la hipótesis nula (que todos los coeficientes son simultáneamente menores o igual a cero). La conclusión llagada en la investigación fueron: Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL de manera directa. La atención de la Biblioteca y Secretaria influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL de manera directa, con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, atención personalizada, confianza.

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of the Quality of Administrative Service on the satisfaction of the students of the Graduate School, UNHEVAL - Year 2017. The type of research was applied. The research design was non-experimental. The population of the present research work consisted of 1082 students of the Graduate School - UNHEVAL of the year 2017. The sample of this research work consisted of 284 students of the Graduate School, UNHEVAL - Year 2017. The results arrived at the present research work showed that the quality of administrative service influences the satisfaction of students of the Graduate School, UNHEVAL - Year 2017, with a level of significance of 0.05 and a level of confidence of 95% with the data collected of empirical reality. The significance test carried out under Statistical F and Probability (statistical F), shows that the variables are significant individually and jointly are also significant. The values are respectively 163.685 and 0.00, which allow rejecting the null hypothesis (that all the coefficients are simultaneously less than or equal to zero). The conclusion reached in the research was: The tangible elements influence the satisfaction of the students of the UNHEVAL Graduate School directly. The attention of the Library and Secretary influences the satisfaction of the students of the Graduate School of the UNHEVAL in a direct way, with a level of significance of 0.05 and a level of confidence of 95% with the data collected from the empirical reality.

Keywords: quality of service, satisfaction, personalized attention, confidence.

¹Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

E-mail, ²accilio_777@hotmail.com

Orcid ID: ^{*}<https://orcid.org/0000-0001-8814-6810>

Recibido: 28 de abril de 2018

Aceptado para publicación: 28 de junio de 2018

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)



Introducción

La calidad de servicio en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano- usuario. Representa al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio, se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva, y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública. La calidad del servicio como tal resulta complicado de definir ya que se trata de un aspecto que varía de significado según la cultura; así, por ejemplo, en una Entidad Pública la buena atención en el servicio que prestan al ciudadano- usuario las diversas dependencias de la administración pública puede considerarse calidad, mientras que en otra puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. En si la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí establece que para tener calidad se requiere ante todo calidad en los individuos. Es decir, una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos. Respecto al tema de investigación CASTAÑEDA MALCA, Yenny del pilar (2015)¹, en su trabajo de investigación titulado: “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”, llegó a la siguiente conclusión: En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangible, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2, 11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad. Así mismo QUICHCA TORRES, Grover Oliver (2012)², en su trabajo de investigación titulado, “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2012 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga

Ayacucho - Perú”, el autor llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2012 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2=63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2=21.43$; $p=0.00 < 0.05$). Según ROQUE BONILLA, Jeans Arnold (2016)³, en su trabajo de investigación titulado; “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo”, el autor llegó a la siguiente conclusión: El nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplica estrategias de gestión administrativa.

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017. La hipótesis planteada fue: La calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017. Las dificultades que se tuvo en el desarrollo de la presente investigación fueron la poca disponibilidad de tiempo del investigador por su recargada labor de trabajo. Los resultados llegados en el presente trabajo de investigación fue demuestran que la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017, Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica.

Materiales y métodos

El tipo de investigación fue aplicada, cuyo nivel de investigación fue Descriptivo – Explicativo, Descriptivo, porque nos va a permitir describir la importancia de lograr la satisfacción de los alumnos de la Escuela de Postgrado - UNHEVAL, y Explicativo porque va a explicar como la calidad de servicio administrativo influye en la satisfacción de los alumnos de la Escuela de Postgrado – UNHEVAL 2017. En la

presente investigación se ha aplicado el diseño de Investigación no experimental, transversal, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, el trabajo de investigación se realizara en un determinado tiempo.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 1082 estudiantes de la Escuela de Posgrado – UNHEVAL del año 2017. La muestra del presente trabajo de investigación estuvo conformada por 284 alumnos de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017. Los datos fueron procesados utilizando los paquetes estadísticos SPSS Versión 21, luego los datos fueron presentados en graficas y cuadros estadísticos para la interpretación de los resultados obtenidos.

Resultados

Los resultados llegados en el presente estudio son los siguientes: A la pregunta planteada ¿El personal de la biblioteca de la EPG le ofrece atención personalizada?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 120 encuestados que representa el 42%, manifestaron un Sí, es decir que la atención es la Escuela de Postgrado es personalizado, mientras que el 19% de los encuestados manifestaron un A Veces, y un 38% de los encuestados manifestaron un No, opinión respecto a la atención personalizada en la EPG.

A la pregunta planteada ¿El trato hacia usted del personal de secretaria de la EPG fue respetuoso?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 128 encuestados que representa el 45%, manifestaron un Sí, es decir que la atención que brinda el personal de secretaria de la EPG es respetuoso, mientras que el 37% de los encuestados manifestaron un A Veces y un 18% de los encuestados manifestaron un No, la opinión respecto al trato del personal de secretaria a los estudiantes de la EPG.

A la pregunta planteada ¿La información escrita, personal o telefónica que se le da, es adecuada del personal de la secretaria de la EPG?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 132 encuestados que representa el 46%, manifestaron un Sí, es decir la

información escrita y telefónica por parte de la secretaria de la EPG es correcto, mientras que el 44% de los Estudiantes manifestaron un A Veces y el 10% de los encuestados manifestaron un No, la opinión respecto a la información de parte de la secretaria hacia los estudiantes.

A la pregunta planteada ¿Los documentos requeridos (constancias, resoluciones) son atendidos con prontitud?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 146 encuestados que representa el 51%, manifestaron un Si, es decir que los documentos requeridos son atendidos con prontitud, mientras que el 30% de los estudiantes manifestaron un A Veces y el 19% de los estudiantes manifestaron un No, los documentos atendidos con prontitud en al EPG.

A la pregunta planteada ¿El personal de la unidad académica tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formule?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 140 encuestados que representa el 49% manifestaron un A veces, es decir que el personal de la Unidad Académica A Veces es capaz de responder a las preguntas planteadas por los estudiantes, mientras que el 40% de los encuestados manifestaron un Si y el 11% de los encuestados manifestaron un No, opinión respecto a los conocimientos de parte del personal de la unidad académica de la EPG.

A la pregunta planteada ¿Cómo considera el estado de los mobiliarios de las aulas de las EPG?, los resultados llegados fueron: Del total de estudiantes a los cuales se les aplico el cuestionario 132 encuestados que representa el 46% manifestaron Regular, es decir que los estados de los mobiliarios con las que cuenta la EPG son regulares, mientras que el 37% de los encuestados manifestaron que es Malo y el 17% de los encuestados manifestaron que son Bueno, la opinión respecto al estado de los mobiliarios de las aulas en la EPG.

Discusión

Frente a la Interrogante Planteada ¿Cómo influye la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017?, los resultados llegados fueron: La calidad de

servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL – Año 2017, Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica. La prueba de significación realizada bajo Estadístico F y Probabilidad (estadístico F), muestra que las variables son significativas individualmente y en conjunto también lo son. Los valores son respectivamente 163.685 y 0.00, que permiten rechazar la hipótesis nula. Los resultados de la presente investigación, tiene relación con los resultados obtenidos por BARRUETA SALAZAR, Luis Henry (2015)⁴ en su tesis titulado “Influencia de la Banca Móvil en la Satisfacción de Clientes del BBVA Continental - Huánuco”, Llego a las siguientes conclusiones: Se ha confirmado que los servicios de banca móvil que ofrece el BBVA Continental tienen un efecto directo y positivo en el nivel de satisfacción percibido por sus clientes de la ciudad de Huánuco con un promedio de 46.6% (62 encuestados) que están muy satisfechos con este servicio, 46.6% (62 encuestados) que solo están satisfechos y un mínimo de 6.8% (9 entrevistados) que están poco satisfechos es decir la gran mayoría de los clientes encuestados están más que satisfechos con este servicio que el BBVA Continental ha implementado como parte de su estrategia de canalización. Asimismo CALERO MORA, Janeth del Pilar (2015)⁵, en su investigación titulada; “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, Llegó a las siguiente conclusión: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Agradecimiento

A mis padres que me han acompañado en todo este proceso de formación, motivándome a culminar mis metas.

Referencias bibliográficas

1. CASTAÑEDA MALCA, Yenny del pilar. “La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo-2015” [Tesis Titulo]; Año 2015.
2. QUICHCA TORRES, Grover Oliver. “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2012 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú” [Tesis Magister]; Año 2012.
3. ROQUE BONILLA, Jeans Arnold. “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo”; [Tesis Titulo] Universidad Señor de Sipán; Año 2016
4. BARRUETA SALAZAR, Luis Henry. “Influencia de la Banca Móvil en la Satisfacción de Clientes del BBVA Continental - Huánuco” [Tesis Magister] Universidad Nacional Hermilio Valdizan; Año 2015.
5. CALERO MORA, Janeth del Pilar. “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, [Tesis Titulo] Universidad Católica los Ángeles Chimbote; Año 2015.